

# **ANALISIS WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI KLINIK ANAK DAN PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT UMUM PESANGGRAHAN TAHUN 2017**

**Maya Nurachmawati**

## **Abstrak**

Aspek pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan unit terdepan citra dari suatu rumah sakit. Salah satunya yakni pelayanan kesehatan pada pelayanan rawat jalan. Pelayanan kesehatan rawat jalan perlu ditingkatkan, salah satunya dengan melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan rumah sakit. Waktu tunggu merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan kesehatan yang akan menunjukkan kesan terhadap rumah sakit akan ketanggapan, kinerja pelayanan di rumah sakit. Tujuan Penelitian untuk menganalisis waktu tunggu proses pasien rawat jalan pada poli klinik anak dan penyakit dalam di Rumah Sakit umum Pesanggrahan. Penelitian ini menggunakan *mix methods*, data kualitatif melengkapi data kuantitatif. Pendekatan penelitian *quota sampling* dari total penelitian sebesar 140 (70 dari setiap poli) sesuai kriteria inklusi dari lingkup penelitian. Hasil penelitian kuantitatif perbandingan waktu tunggu pada poli klinik anak dan penyakit dalam, lebih tinggi waktu tunggu proses pemeriksaan poli rata-rata sebesar 18,59 poli penyakit dalam dan 13,90 poli anak, hasil kualitatif persepsi pasien menilai pelayanan rawat jalan rumah sakit murah dan nyaman. Peneliti memberikan rekomendasi intervensi *value stream mapping* terkait *time waste* di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Waktu Tunggu, Rumah Sakit, Poli Anak dan Penyakit dalam,  
*Pemborosan Waktu*

# **ANALYSIS OF WAITING TIME OF OUTPATIENTS AT CHILD AND DISEASE IN POLY CLINICIN GENERAL HOSPITAL BUILDING 2017**

**Maya Nurachmawati**

## **Abstract**

Aspects of health services is basically a unit of leading edge image of a hospital. One of them namely health services on outpatient services. Outpatient health services need to be improved, one of them by doing the utilization of outpatient health services hospital. The waiting time is part of the dimension of the quality of health services will show the impression towards the hospital will ketanggapan, the performance of services at the hospital. Research objectives for menganalisis wait time outpatient process on poly clinic disease in children and in Building public hospitals. These studies are either mix methods, qualitative data complement the quantitative data. Research approach the sampling quota of a total of 140 research (70 of each poly) according the criteria of inclusion of the scope of the research. Quantitative comparisons of research results waiting time at Poly Clinic child and sickness in the waiting time, the more the political vetting process an average of 18.59 poly and poly 13.90 diseases in children, the results of the qualitative perception of patients rate the hospital outpatient service is cheap and convenient.

**Keywords:** Waiting Time, Hospital, Child and disease in poly ,Time Waste